

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**Волинський національний університет імені Лесі Українки**

**Факультет географічний**

**Кафедра туризму та готельного господарства**

**СИЛАБУС**

**вибіркової навчальної дисципліни**

**«ДІЛОВИЙ ТА ДИПЛОМАТИЧНИЙ ПРОТОКОЛ»**

**Підготовки: магістра**

Спеціальність 242 «Туризм»

Освітньо-професійна програма «Туризм»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

**Силабус навчальної дисципліни «ДІЛОВИЙ ТА ДИПЛОМАТИЧНИЙ ПРОТОКОЛ»** підготовки магістра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 242 Туризм, за освітньо-професійною програмою Туризм; галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, за освітньо-професійною програмою Готельно-ресторанна справа.

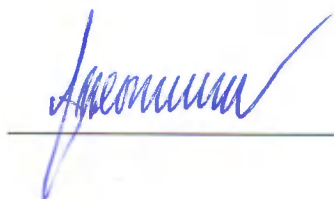
**Укладач:** Лисюк Тетяна Василівна, кандидат педагогічних наук, доцент.

**Силабус навчальної дисципліни затверджено на засіданні кафедри**

---

протокол № 1 від 28.08 2020р.

Завідувач кафедри:



д.геогр.н., проф. Ільїн Л.В.

### Опис навчальної дисципліни

#### Денна форма навчання

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма	Характеристика навчальної дисципліни
Денна форма навчання		Вибіркова
Кількість кредитів – 6	Галузь знань 24 Сфера обслуговування	Рік навчання – 2
Модулів – 3	Спеціальність 242 Туризм; 241 Готельно-ресторанна справа	Семестр – 1
Змістових модулів – 3		Лекції – 28 год.
ІНДЗ: є		Практичні – 28 год.
Загальна кількість годин – 180		Самостійна робота – 112 год.
Тижневих годин: 7	Освітньо-професійна програма Туризм; Готельно-ресторанна справа	Консультації – 12 год.
		Форма контролю: залік

### Опис навчальної дисципліни

#### Заочна форма навчання

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма	Характеристика навчальної дисципліни
Денна форма навчання		Вибіркова
Кількість кредитів – 6	Галузь знань 24 Сфера обслуговування	Рік навчання – 2
Модулів – 3	Спеціальність 242 Туризм; 241 Готельно-ресторанна справа	Семестр – 1
Змістових модулів – 3		Лекції – 10 год.
ІНДЗ: є		Практичні – 14 год.
Загальна кількість годин – 180		Самостійна робота – 144 год.
	Освітньо-професійна програма Туризм; Готельно-ресторанна справа	Консультації – 12 год.
		Форма контролю: залік

### II. Інформація про викладача

Лисюк Тетяна Василівна

Кандидат педагогічних наук

Доцент кафедри туризму та готельного господарства

Контактна інформація: тел.0679592264; ел. адреса:

tetiana.0602@gmail.com

Дні занять (**Розклад занять** розміщено на сайті навчального відділу ВНУ: <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>)

**Розклад консультацій.** Консультації проводяться згідно розкладу, що розміщений на дошці оголошень кафедри туризму та готельного господарства.

### III. Опис дисципліни

#### 1. Анотація курсу

Дисципліна «Діловий та дипломатичний протокол» належить до переліку вибірових навчальних дисциплін і забезпечує можливість використання базових знань та навичок в туризмі і готельно-ресторанному бізнесі.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є система наукових знань про теоретичні й методичні аспекти правил дипломатичного протоколу та етикету.

#### 2. Мета і завдання навчальної дисципліни

*Метою* викладання навчальної дисципліни є ознайомлення з основними поняттями, нормами та правилами дипломатичного і державного протоколу, церемоніалу, дипломатичного та ділового етикету, яких дотримуються державні установи та офіційні особи в міжнародному спілкуванні, а також під час різних офіційних заходів.

*Основними завданнями* вивчення дисципліни є підготовка фахівців сфери послуг виконувати кваліфіковану аналітичну, організаційну роботу в туристичних, готельно-ресторанних підприємствах, міжнародних організаціях, неурядовому й приватному секторі згідно з правилами і традиціями протоколу та стандартами міжнародної офіційної комунікації; виробити у студентів загальне уявлення про дипломатичний протокол як підсумок багатовікового спілкування, норму міждержавного спілкування та усвідомлення масштабів відповідальності дипломатів при дотриманні дипломатичного протоколу та етикету під час дипломатичних візитів, розуміння необхідності виняткової виваженості при виборі тих чи інших норм і правил дипломатичного протоколу.

У результаті вивчення дисципліни студенти повинні **знати**:

- історію формування дипломатичного протоколу та етикету;
- особливості протокольної діяльності дипломатичного представництва, види дипломатичних візитів та церемоніалів;
- види дипломатичних прийомів;
- дипломатичні документи та їх особливості;
- протокол у діяльності туристичних та готельно-ресторанних підприємств, на міжнародних конференціях та нарадах, особливості дипломатичного етикету як складової іміджу дипломата;
- протокол ділової зустрічі, діловий етикет і культуру спілкування та організацію дипломатичних прийомів;

**вміти:**

- складати зразки основних видів документів дипломатичного листування з урахуванням протокольних вимог;
- складати підсумкові документи за результатами проведення дипломатичних бесід;
- моделювати схеми проведення різного роду представницьких заходів;
- оформляти різноманітні документи, пов'язані з дипломатичною діяльністю: візитні картки, запрошення на дипломатичні прийоми і відповіді на них тощо;
- розробляти програми візитів іноземних партнерів;
- моделювати схеми розсадки під час нарад, переговорів, офіційних та неофіційних прийомів;
- самостійно діяти, керуючись соціальною відповідальністю і громадянською свідомістю на основі норм професійної етики та дипломатичного протоколу.

Вивчення базових теоретичних засад ділового та дипломатичного протоколу в туристичному і готельно-ресторанному бізнесі необхідні для подальшого розвитку практичних навичок професійної діяльності фахівців із спеціальностей 242 «Туризм»; 241 «Готельно-ресторанна справа».

Набуті комунікативні компетентності сприятимуть налагодженню ефективних зв'язків у діловій практиці, із ЗМІ, різними групами громадськості, розвитку культури ділового спілкування та досягнення особистого успіху в подальшій професійній кар'єрі.

**3. Результати навчання (компетентності)*****Туризм***

Протягом вивчення дисципліни «Діловий та дипломатичний протокол» у магістрів повинні сформуватися такі компетентності

**Загальні компетентності (ЗК)**

**ЗК 3.** Уміння працювати в міжнародному та вітчизняному професійному середовищі;

**ЗК 12.** Уміння приймати обґрунтовані рішення та розв'язувати проблеми.

**Фахові компетентності (ФК)**

**ФК 17.** Здатність до міжкультурної взаємодії в сфері міжнародної туристичної освіти та професійної діяльності.

**Програмні результати навчання відповідно до освітньо-професійної (РН)**

**РН 11.** Вільно володіти державною мовою і використовувати її в професійній діяльності;

**РН 14.** Використовувати комунікативні навички і технології, ініціювати запровадження методів комунікативного менеджменту в практику діяльності суб'єктів туристичного бізнесу;

**РН 15.** Відповідати вимогам спілкування в діалоговому режимі з широкою науковою спільнотою та громадськістю в сфері туризму та рекреації.

***Готельно-ресторанна справа***

**Загальні компетентності (ЗК)**

**ЗК 7.** Вміння використовувати психологічні закономірності управління та динаміки конфліктів для аналізу конкурентних управлінських ситуацій та різні методи конструктивного розв'язання конфліктів в управлінні організаціями.

**Фахові компетентності (ФК)**

**ФК9.** Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з контактними аудиторіями (стейкхолдерами);

**ФК 12.** Здатність до підприємницької діяльності на міжнародному рівні.

**Програмні результати навчання відповідно до освітньо-професійної (РН)**

**РН 14.** Вільно володіти державною мовою і використовувати її в професійній діяльності;

**РН 16.** Діяти у полікультурному середовищі.

#### 4. Структура навчальної дисципліни

Денна форма навчання

Назви змістових модулів	Кількість годин				
	Усього	У тому числі			
		Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Консультації
Змістовий модуль 1 Теоретичні засади виникнення і розвитку ділового протоколу та етикету					
Тема 1. Дипломатичний протокол. Термінологія дипломатичного протоколу. Особливості дипломатичного протоколу в різних країнах світу.	19	4	2	12	1
Тема 2. Дресс-код. Коротка історія виникнення дресс-коду, основні дефініції. Вимоги до ділового стилю.	20	4	2	12	2
Тема 3. Дипломатичні візити і бесіди. Протокол ділової зустрічі.	19	2	4	12	1
Змістовий модуль 2 Діловий етикет як складова корпоративної культури					
Тема 1. Діловий етикет і культура спілкування. Діловий етикет в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі як складова корпоративної культури.	24	4	4	14	2
Тема 2. Діловий та застільний етикет. Сучасний діловий етикет. Офіційні та протокольні форми привітання та представлення.	24	4	4	14	2
Тема 3. Професійна етика в стресових ситуаціях.	21	4	4	12	1
Змістовий модуль 3 Дипломатичний етикет та протокол					
Тема 1. Візити на високому та найвищому рівнях	17	2	2	12	1
Тема 2. Протокол багатосторонньої дипломатії	19	2	4	12	1
Тема 3. Етикет у співпраці з іноземними партнерами	17	2	2	12	1
Всього:	180	28	28	112	12

#### 4. Структура навчальної дисципліни

##### Заочна форма навчання

Назви змістових модулів	Кількість годин				
	Усього	У тому числі			
		Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Консультації
Змістовий модуль 1 Теоретичні засади виникнення і розвитку ділового протоколу та етикету					
Тема 1. Дипломатичний протокол. Термінологія дипломатичного протоколу. Особливості дипломатичного протоколу в різних країнах світу.	19		2	16	1
Тема 2. Дресс-код. Коротка історія виникнення дресс-коду, основні дефініції. Вимоги до ділового стилю.	22	2	2	16	2
Тема 3. Дипломатичні візити і бесіди. Протокол ділової зустрічі.	21	2	2	16	1
Змістовий модуль 2 Діловий етикет як складова корпоративної культури					
Тема 1. Діловий етикет і культура спілкування. Діловий етикет в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі як складова корпоративної культури.	22	2	2	16	2
Тема 2. Діловий та застільний етикет. Сучасний діловий етикет. Офіційні та протокольні форми привітання та представлення.	19		2	16	1
Тема 3. Професійна етика в стресових ситуаціях.	19	2		18	1
Змістовий модуль 3 Дипломатичний етикет та протокол					
Тема 1. Візити на високому та найвищому рівнях	21	2	2	16	1
Тема 2. Протокол багатосторонньої дипломатії	18			16	2
Тема 3. Етикет у співпраці з іноземними партнерами	19		2	16	1
Всього:	180	10	14	144	12



## 5. Завдання для самостійного опрацювання

Завдання для організації самостійної навчальної діяльності студентів із навчальної дисципліни «Діловий та дипломатичний протокол» поділені на:

- репродуктивні;
- дослідницькі;
- моделювання ситуацій.

Вимоги до завдань та їх змісту, які виносяться для самостійної роботи студентів:

- професійна орієнтація, наскрізний зв'язок між завданнями з теми дисципліни;
- диференційованість — завдання різних рівнів складності засвоєння знань та самостійності мислення студента.

*Репродуктивні* завдання передбачають повторення, закріплення та використовуються для організації самостійної навчальної діяльності студентів.

*Дослідницькі* завдання передбачають узагальнення, дослідження, вміння робити висновки, становити експерименти, працювати з науковими джерелами.

*Моделювання* ситуацій вимагають активних дій студентів в умовах професійної діяльності та нестандартного вирішення запропонованих завдань. При цьому під час вивчення навчальної дисципліни «Діловий та дипломатичний протокол» використовуємо такі завдання, які вимагають від студентів конкретних дій у ситуаціях близьких до реальних, що відбуваються під час ведення дипломатичних переговорів. Такі завдання формують у студентів професійний обов'язок і відповідальність, дають можливість їм краще оволодіти професійними знаннями, вміннями та навичками ділового та дипломатичного протоколу, формують активне професійне мислення, розвивають потребу у професійному самовдосконаленні, забезпечують високу працездатність.

Самостійність, активізація розумової діяльності, зусилля, що проявляються при цьому, сприяють позитивному ставленню до навчання, формують у студентів необхідні професійні якості, бажання вчитися. Навчання стає не таким складним та обтяжливим. Саме такі форми, методи, засоби педагогічного впливу забезпечують зацікавленість студентів у самостійній навчальній діяльності.

1. Перевірка завдань, що виносяться на самостійне вивчення студентів здійснюється *під час виконання практичних занять*, Якість, кількість і

терміни виконання враховуються при виставленні поточної оцінки за відповідний змістовий модуль.

2. Перевірка питань, що виносяться на самостійне вивчення студентів здійснюється також під час читання стимулюючих, переконуючих, мотиваційних, розвиваючих, бінарних, лекцій-дискусій, проблемних лекцій, лекцій – конференцій, які пов'язані із завданням формування пізнавальної активності аудиторії, вимагають ведення лекційного викладу як процесу самостійного творчого пізнання.

3. Перевірка здійснюється під час тестового контролю і оцінюється відповідною кількістю балів.

4. Перевірка здійснюється під час іспиту.

Питання самостійного характеру під час вивчення навчальної дисципліни «Діловий та дипломатичний протокол» зумовлені необхідністю забезпечення оптимальних умов для інтелектуального розвитку особистості шляхом включення її в активну розумову діяльність.

Систематизація вивченого матеріалу перед з іспитом.

### ПИТАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1. Етикет і протокол ділової бесіди.
2. Етикет і протокол офіційних прийомів.
3. Столовий етикет і правила поведінки ділових людей за столом.
4. Професійна етика керівника.
5. Значення дресс-коду в туристичній і готельно-ресторанній індустрії.
6. Невербальні засоби спілкування у дипломатичному протоколі.
7. Предмет, принципи, значення дипломатичного протоколу.
8. Принципи міжнародного етикету.
9. Роль прийомів у дипломатичній практиці.
10. Міжнародний діловий етикет.
11. Обмін подарунками.
12. Етикетні вимоги до привітань, знайомств, прощань, формул звернення до жінки та чоловіка.
13. Приклади привітань, знайомств та прощань під час офіційних зустрічей в парах.
14. Специфіка телефонної бесіди.
15. Типові помилки співрозмовників під час телефонної бесіди.
16. Способи профілактики та подолання синдрому емоційного вигорання.
17. Поняття дипломатичного етикету.
18. Старшинство в дипломатичному корпусі.
19. Роль дипломатичних прийомів у дипломатичній практиці. Види дипломатичних прийомів та їх протокольна характеристика.

20. Протокольні реагування на святкові та урочисті події в інших державах.
21. Роль візиту в дипломатичній практиці.
22. Форми та методи подолання кризових ситуацій в переговорному процесі.
23. Правила поведінки та гарного тону в сучасному діловому світі.
24. Норми ділового етикету зарубіжних країн.
25. Діловий етикет за умов стандартних ситуацій, що часто трапляються в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі.
26. Особливості ділового етикету готельно-ресторанного бізнесу.
27. Психологія ділового спілкування.

### **Види (форми) індивідуальних науково-дослідних (ІНДЗ)**

Індивідуальне завдання виконується як відео, студентами використовуються методи показу та розповіді, а також невербальні знаки привернення уваги.

1. Кожному студенту необхідно скласти резюме та пройти співбесіду. Зареєструвати свій канал на Youtube та створити відео про себе для власної реклами та приваблення потенційних працедавців і клієнтів. Зареєструватись, створити і розмістити власне резюме в одній з професійних мереж.

## **IV. Політика оцінювання**

Політика курсу. ***Політика щодо відвідування:*** Відвідування занять є одним із компонентів оцінювання, адже дає змогу отримати максимальний бал за усі види робіт.

За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням деканату.

***Політика щодо академічної доброчесності:*** Списування під час іспиту заборонене. Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн опитування та виконання практичних робіт.

У конспектах самопідготовки до семінарських занять необхідно вказувати джерела отримання інформації.

Перескладання (дострокове складання) курсу відбувається з дозволу деканату за наявності поважних причин.

***Політика щодо дедлайнів та перескладання:*** Семінарські та практичні роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (60% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності).

## **V. Підсумковий контроль**

**Підсумковий контроль** – екзамен, який проводиться в усній формі і за складання якого студент може отримати максимум 60 балів.

Загальна оцінка підраховується як сума поточного й модульного контролю, або поточного і підсумкового контролю. Оцінка за освоєння курсу виставляється згідно шкали оцінювання (табл. 2).

**Таблиця 2**

### **VI. Шкала оцінювання**

<b>Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності</b>	<b>Оцінка для екзамену</b>
90 - 100	Відмінно
82 - 89	Дуже добре
75 - 81	Добре
67 - 74	Задовільно
60 - 66	Достатньо
1 – 59	Незадовільно

## **VI. Рекомендована література та інтернет-ресурси**

### **Базова**

1. Бралатан В.П. Професійна етика: навч. посіб. / В.П. Бралатан, Л.В. Гуцаленко, Н.Г. Здирко. – К.: Центр учб. Літ., 2011. – 251 с.
2. Гах Й. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник./ Йосип Гах, М-во освіти і науки України, Ін-т менеджменту та економіки Галицька академія . - К.: Центр навчальної літератури, 2005. - 158 с.
3. Калашник Г.М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету: Навчальний посібник. – К.: Знання, 2007. – 143 с.
4. Ромаскевич С.М., Рудюк С.П. Дипломатичний протокол та етикет. – К.: МО України, 2005. – 176 с.
5. Подворна О.Г. Дипломатичний протокол та етикет [Текст]: Навч. посіб. / О.Г. Подворна. – Острог: Видав. Наці. Унів «Острозька академія», 2014. – 236 с.
6. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет. Навчальний посібник. 2-ге видання. – К.: Знання, 2012. – 262 с.
7. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет: Навчальний посібник / О.П. Сагайдак; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. – К.: Знання, 2006. – 382 с.
8. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет: підруч. / О.П. Сагайдак. – 2-ге вид., випр. – Київ : Знання, 2017. - 382 с.
9. Чугаєнко Ю.О. Міжнародний і діловий протокол та етикет: навч. посіб./ Ю.О Чугаєнко. – К., 2011. – 164 с.

### **Допоміжна**

1. Брик Р. С. Формування професійної компетентності майбутніх працівників сфери туризму в професійнотехнічних навчальних закладах засобами інформаційних технологій: автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Р. С. Брик; Київ. нац. авіац. ун-т. – К., 2011. – 20 с.
2. Гришин А. Профессиональная этика и служебный этикет / А. Гришин, К. Дедюхин, Л. Казанцева, Н. Костиков, С. Пылев, А. Усиевич, А. Щеглов, В. Кикоть. – М.: Московский университет МВД России, 2015. – 560 с.
3. Дипломатичний протокол та етикет [Текст]: навч. посіб / Укоопспілка, Львівська комерційна академія [Укладач О.Є. Шайда]. – Львів: Вид-во Львівська комерційна академія, 2013. – 335 с.
4. Колісник-Гуменюк Ю. Формування професійної майбутніх фахівців // Педагогіка і психологія професійної освіти. – 2014. – №5. – С.215 – 221. 20
5. Мікульонюк І. Стратити не можна помилувати, або Знову про взаємини викладачів і студентів / І. Мікульонюк // Вища шк. – 2013. – № 9. – С. 89 –96.
6. Міжнародний діловий протокол, Навч. Пос. Т. 1 / Авт. – укл. Г.П. Лайко; сост. Г.П. Лайко. – Київ: Нічлава, 2008. – 349.
7. Радченко С.Г. Етикет бізнесу [Текст]: навч.посіб для студ. вищ. навч. закл. / С.Г.Радченко // - 2-ге вид., перероб. і допов... - Київ: КНТЕУ, 2014. – 395 с.
8. Станчев М.Г. Дипломатичний протокол та етикет: навч.-метод. Посіб. / М.Г. Станчев, Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2015. – 96 с.

9. Тимошенко Н. Корпоративна культура: Діловий етикет: Навч. посібник. – К.: Знання, 2006. – 392с.
10. Тимошенко Н.Л. Ділова культура дипломата [Текст]: навч. посіб / Н.Л.Тимошенко. Київ: Знання, 2014. – 199 с.
11. Чугаєнко Ю.О. Дипломатичний і міжнародний діловий протокол та етикет: навч. пос. / Ю.О. Чугаєнко; Нац. акад. упр. – Київ: Нац. акад. упр., 2011. – 164 с.

***Інформаційні ресурси:***

1. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: . [Посилання дійсне на 13.06.2019 р.].
2. Шинкаренко Т.І. Дипломатичний протокол та етикет. Навчальний посібник. –[Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: [Посилання дійсне на 13.06.2019 р.].